

## ABSTRAK

### **Fopi Nopiana 1209801033 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung**

Kualitas Pelayanan Pegawai di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung telah dilaksanakan sesuai dengan dimensi pelayanan yang berkualitas, tetapi kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal sehingga tidak sepenuhnya masyarakat merasa puas karena masih ada pelayanan yang kurang optimal. Penulis menduga hal tersebut disebabkan karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung. Atas dasar fenomena itulah yang melatarbelakangi penulis menyusun laporan tugas akhir skripsi. Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan yaitu sikap petugas, prosedur, waktu dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan teori dari Agus Dwiyanto yang terdiri dari empat dimensi kualitas pelayanan, yaitu sikap petugas, prosedur, waktu dan fasilitas.

Metode penelitian yang di gunakan adalah menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, data yang dikumpulkan melalui study kepustakaan, studi lapangan melalui observasi dan penyebaran angket kepada responden. Sampel yang diambil adalah sebanyak 95 sampel diperoleh melalui *sampling insidental* berdasarkan atas hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Issac dan Michael. skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, yang kemudian data tersebut dianalisis berdasarkan jumlahnya dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*) 20.0 for windows.

Hasil pengolahan data model regresi variabel independent sikap petugas  $X_1$ -Y nilai t hitung  $< t$  tabel ( $1,026 < 1,987$ ) maka  $H_0$  diterima, Prosedur  $X_2$ -Y nilai t hitung  $< t$  tabel ( $0,877 < 1,987$ ) maka  $H_0$  diterima, Waktu  $X_3$ -Y nilai t hitung  $< t$  tabel ( $0,217 < 1,987$ ) maka  $H_0$  diterima, artinya tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. fasilitas  $X_4$ -Y nilai t hitung  $> t$  tabel ( $2,277 > 1,987$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan tabel yang diperoleh angka  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,182 atau (18,2%). Derajat pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel X (Kualitas Pelayanan Pegawai) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat) mencapai 18,2% masuk dalam kriteria pengaruh yang cukup tinggi. Maka terjadi pengaruh yang cukup tinggi dari Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung. Masih banyak faktor lain yang lebih besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat yaitu 81,8%. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa masih ada 81,8% lagi faktor lain yang ikut mempengaruhi Kepuasan Masyarakat yang tidak diteliti oleh peneliti.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pegawai, Kepuasan Masyarakat**